

## **LICITACION ABREVIADA**

# **Y52073**

### **ADQUISICIÓN DE SERVIDORES PARTICIONABLES**

## **PLIEGO DE CONDICIONES PARTICULARES**

### **(PARTE I)**

**Unidad solicitante**

**TIC**

## **CAPITULO I - OBJETO**

### **1 OBJETO**

El objeto de la presente licitación es la adquisición de servidores particionables a ser utilizado con sistema operativo AIX.

La compra estará en un todo de acuerdo con el presente Pliego de Condiciones Particulares (PARTE I), el Pliego de Condiciones Generales para las Adquisiciones de Suministro y Servicios (PARTE II), y el Pliego Único de Bases y Condiciones Generales (PARTE III).

#### **1.1 DESCRIPCIÓN**

Las ofertas comprenderá el suministro de equipamiento y servicios asociados especificados en el CAPÍTULO III - CONDICIONES TÉCNICAS.

#### **1.2 ORDENAMIENTO DE ÍTEMS Y DETALLE DE CANTIDADES**

ITEM	DESCRIPCION	CANTIDAD
ITEM 1	Servidor Administrativo (IBM Hardware Management Console)	2
ITEM 2	Servidor particionable con sistema operativo AIX.	2

## CAPITULO II - CONDICIONES GENERALES

### 2 FORMA DE PRESENTACION DE LA PROPUESTA

#### 2.1 CARACTERÍSTICAS GENERALES

Los equipos ofertados deben ser equipos nuevos, sin uso, de primera calidad. No se aceptarán equipos reconstruidos ("refurbished"), reparados o de segunda mano.

Deben tratarse de un modelo estándar, no eventual o armado especialmente, ni prototipo o lote "de ocasión".

Los equipos ofertados deben ser modelos originales de fábrica, con todos sus componentes originales, sin adaptaciones locales con elementos de otra procedencia (memoria, disco, cables internos, etc.)

Se deberán ofertar modelos actuales, en producción al momento de la presentación de la oferta. No son aceptables modelos discontinuados o con fecha cercana a salir de producción.

Los productos ofertados deberán ser producidos para el mercado Latinoamericano, no aceptándose productos destinados a otras áreas geográficas o funcionales, como por ejemplo: "EQUIPOS DESTINADOS A EDUCACION".

#### 2.2 PROPUESTA BÁSICA

Deberán cotizar íntegramente lo solicitado en un todo de acuerdo con las características técnicas que se detallan.

Se aceptarán ofertas adicionales que sean una alternativa integral a la totalidad de los ítems.

La oferta deberá contener información técnica, amplia y detallada de los suministros cotizados, incluyendo folletos, ilustraciones, etc., que permitan apreciar claramente el material ofrecido.

#### 2.3 ANTECEDENTES DEL OFERENTE

El oferente deberá contar con los antecedentes requeridos en el presente Formulario, así como efectuar la declaración correspondiente.

FORMULARIO 1		
CARACTERISTICAS	CUMPLE (SI/NO)	DESCRIPCION / REFERENCIA
Se requiere que el oferente sea una empresa con más de TRES (3) años de antigüedad en el ramo.		
Deberá presentar documentación que avale la Distribución y Servicio autorizado de la marca ofertada por un lapso superior a TRES (3) años.		
Deberá contar con un taller equipado con las herramientas adecuadas para efectuar las reparaciones necesarias al equipamiento suministrado. En la oferta deberá constar la dirección del mismo, a los efectos de ser visitado por los técnicos de UTE.		

Asimismo, deberá presentar una lista de nombres completos y especialidad o profesión del personal técnico asignado al mantenimiento preventivo y correctivo.

## 2.4 DOCUMENTOS A PRESENTAR CON LA OFERTA EN EL ACTO DE APERTURA

Con la oferta deberá presentarse toda la información necesaria para el estudio técnico de las mismas, pudiendo, el integrante técnico de UTE, solicitar al oferente, las aclaraciones que considere necesarias.

El oferente deberá presentar los documentos requeridos en el presente Pliego, adjuntando además el Formulario que se incluye seguidamente debidamente completado.

FORMULARIO 2		
CARACTERISTICAS	CUMPLE (SI/NO)	DESCRIPCION / REFERENCIA
Formularios del presente pliego debidamente completados		
Documentación que avale la certificación ISO 9001 del fabricante.		
Listado de repuestos con que contará el servicio técnico en Montevideo.		

## 2.5 PRECIO Y COTIZACIÓN

Los oferentes deberán cotizar el precio unitario de cada ITEM en condiciones plaza en dólares estadounidenses. Se deberá cotizar precios firmes.

En el caso de que en la oferta no se establezca la existencia de algunas de las características técnicas solicitadas para cada Ítem y no medie aclaración del oferente al respecto, las mismas se considerarán incluidas en el precio cotizado.

Se deberá completar la planilla económica para la oferta básica y cada una de las alternativas presentadas en caso de existir (FORMULARIO 3).

FORMULARIO 3					
ITEM	DESCRIPCION	CANT	MONEDA	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
ITEM 1	Servidor Administrativo (IBM Hardware Management Console)	2	U\$S		
ITEM 2	Servidor particionable con sistema operativo AIX.	2	U\$S		
<b>TOTAL</b>					
<b>IVA</b>					
	<b>TOTAL CON IVA INCLUIDO</b>				

### 2.5.1 OPCIONALES

De forma adicional los oferentes deberán cotizar los siguientes opcionales.

UTE se reserva el derecho de adjudicar cualquiera de los opcionales en las condiciones y precios que se coticen.

FORMULARIO 4			
Opcionales	DESCRIPCION	UNIDAD	PRECIO UNITARIO (U\$S)
Opcional 1	Activación cómputo AIX mobile	Core	
Opcional 2	Activación cómputo Linux mobile	Core	
Opcional 3	Activación memoria RAM fija	pack de 1 GB	
Opcional 4	Activación memoria RAM mobile	pack de 100 GB	
Opcional 5	Consultoría nivel experto	Hora	

Los opcionales 1, 2, 3 y 4 deben contemplar las mismas condiciones en cuanto a garantía, licenciamiento y funcionalidades Enterprise especificadas en los puntos: **CAPITULO III - CONDICIONES TÉCNICAS**.

El opcional 5 deberá contemplar las condiciones establecidas en el punto: **4 ANEXO – Horas de Consultoría**

## 2.6 GARANTÍA DE MANTENIMIENTO DE OFERTA

De acuerdo a lo establecido por el Art. 64 del TOCAF, si la oferta resultara – por todo concepto, incluyendo impuestos - inferior a \$ 9.416.000 no corresponde depositar Garantía de Mantenimiento de Oferta.

En caso de que la oferta supere el monto indicado precedentemente, el proponente podría optar por depositar una garantía de mantenimiento de oferta por un monto de \$ 380.000,- o ampararse en lo dispuesto en el Punto 11 de la Parte II del Pliego de Condiciones.

## 2.7 ESTUDIO DE LAS OFERTAS

### 2.7.1 EVALUACIÓN DE PROPUESTAS

El estudio comparativo de precios se hará por la totalidad de los ítems.

Se tendrá en cuenta a los efectos de la evaluación de las ofertas todas las condiciones del presente pliego.

### 2.7.2 CONDICIONES QUE DETERMINARÁN EL RECHAZO DE LAS OFERTAS

No cumpla con los plazos de entrega establecidos en el Pliego de Condiciones.

Las condiciones de rechazo automático establecidas en el punto “Estudio de ofertas” de la Parte



II del pliego de condiciones

### 2.7.3 ADJUDICACIÓN

U.T.E. adjudicará todos los ítems a un único oferente, que cumpla con las características técnicas solicitadas en el presente Pliego y que posea el menor precio total (formulario 3).

UTE se reserva el derecho de dejar sin efecto la licitación en cualquier instancia del procedimiento previo a la adjudicación, sin incurrir en responsabilidad alguna.

## 2.8 FORMA DE PAGO

La forma de pago será mediante transferencia bancaria según lo establecido en el punto 15.1 de la Parte II del Pliego de Condiciones de la siguiente forma:

ITEM	Porcentaje	Objetivo (Hitos)
1	100%	Cumplida la entrega de los equipos, rackeo, encendido inicial, verificación de componentes de hardware sin errores ni alertas, configuración y actualizaciones necesarias según las buenas prácticas del fabricante.
2	80%	Cumplida la entrega de los equipos, rackeo, encendido inicial, verificación de componentes de hardware sin errores ni alertas.
2	15%	Verificación y/o instalación de firmware recomendado por el fabricante. Configuración de ambos equipos a las HMC instaladas y configuradas (ITEM 1) (IBM Hardware Management Console). Diseño de la configuración documentado. Creación de DOS (2) VIOS (Virtual I/O Server) en cada uno de los equipo del ITEM 2 con el nivel de Sistema Operativo recomendado por el fabricante.
2	5%	Al finalizar el primer año del período de garantía especificado en el punto <b>3.2 GARANTÍA - CONDICIONES GENERALES</b> .

## 2.9 CONDICIONES DE ENTREGA

### 2.9.1 PLAZO DE ENTREGA

El plazo de entrega de los equipos del ITEM 1 y 2 deberá ser igual o menor a **60 días** calendario, a partir del vencimiento del plazo establecido en el punto 18 del Pliego de Condiciones Generales (Parte II).

La Configuración e Instalación (3.2.1 CONFIGURACIÓN E INSTALACIÓN) y Capacitación (3.2.2 CAPACITACIÓN) se deben realizar en un plazo máximo de **45 días** calendario luego de la entrega de los equipos, previa coordinación con U.T.E.

### 2.9.2 CONDICIONES DE ENTREGA DEL SUMINISTRO

La coordinación de la entrega de los suministros deberá ser realizada con la sección Depósito de la División Sistemas de Información de UTE, Cuareim 2391 (Montevideo) en el horario de 9 a 17 horas.

Los suministros deberán ser entregados según el siguiente detalle:

ITEM	Lugar de Entrega
1	Montevideo - Centro de Procesamiento de datos Agraciada. Cantidad: 1 Pando - Centro de Procesamiento de datos "Ing. Luis Massera". Cantidad: 1
2	Pando - Centro de Procesamiento de datos "Ing. Luis Massera". Cantidad: 2

## 2.10 PENALIDADES

Rige lo dispuesto en el punto 23 de la Parte II del Pliego de Condiciones.

En el caso de incumplimientos en:

- Los plazos establecidos en el punto 2.9.1, se aplicará una penalidad del 3%.
- Las condiciones del mantenimiento a realizar en el plazo de 3 años, establecidas en el punto **3.3 GARANTÍA - CONDICIONES GENERALES** se aplicará una penalidad de un 0,5% del valor total del ítem 2.

En el supuesto de utilizar el opcional 5 (Consultoría), UTE aplicará un 3 % del valor de las horas consultoría requeridas en el mes del incumplimiento, con un mínimo de 6 horas de multa, por cada incumplimiento.



## CAPITULO III - CONDICIONES TÉCNICAS

### 3 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

A continuación se describen las características mínimas requeridas por UTE, aceptándose ofertas que cumplan o superen estas especificaciones.

Se deberán presentar, junto con la oferta, los formularios solicitados expresando si cumple o no con las características indicadas y presentando la referencia correspondiente.

La solución que UTE está necesitando adquirir tiene como objetivos:

- Incorporar nuevas consolas de administración (HMC) acordes a la tecnología que se está adquiriendo.
- Incorporar infraestructura tecnología POWER 9 que permitan cubrir la demanda de nuevas instalaciones de entornos en sistemas operativos AIX.
- Incorporar licenciamiento que permita continuar expandiendo funcionalidades avanzadas implementadas en los entornos productivos actuales (por ej, Partition Mobility, NPIV, PowerVC)

#### 3.1 ITEM 1 - SERVIDOR ADMINISTRATIVO (HARDWARE MANAGEMENT CONSOLE)

Cada servidor HMC deberá tener las siguientes características:

FORMULARIO 5		
CARACTERISTICAS	CUMPLE (SI/NO)	DESCRIPCION / REFERENCIA
Consola HMC: 7063-CR1 Standalone Hardw.Mgmt.Console		
Rack-Mounted Flat Panel Console Kit: 7316-TF4 Rack-Mounted Flat Panel Console Kit		
Característica generales: <ul style="list-style-type: none"><li>• 1U base configuration</li><li>• POWER8 120 W 6c CPU 1</li><li>• 32 GB (4 x 8 GB) of DDR4 system memory</li><li>• 2 x 2 TB SATA LFF 3.5-inch HDD RAID 1</li><li>• Two USB 3.0 hub ports in the front of the server</li><li>• Two USB 3.0 hub ports in the rear of the server</li><li>• 4 x 10 Gb Ethernet Ports (RJ-45) (10Gb/1Gb/100Mb)</li><li>• 1 x 1 Gb Ethernet Port for Management (BMC)</li></ul>		
Todos los elementos necesarios para montaje en rack con las siguientes características: <ul style="list-style-type: none"><li>• Marca CPI GlobalFrame® Serie GF</li><li>• Certificados en EIA-310-D</li><li>• Capacidad 45U</li></ul>		

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ancho de rackeo 19"</li> <li>• Profundidad máxima 1200mm</li> <li>• Rieles ajustables en profundidad</li> <li>• Soporte hasta 1200Kgs</li> <li>• Sensores de apertura de puertas.</li> <li>• Sensores de temperatura y humedad</li> </ul>		
Debe contar con fuentes de poder redundantes con cables de conexión a 220 V con conectores IEC C13 o C19.		
El aire para refrigeración de los equipos debe ser tomado desde la parte frontal del rack (pasillo frío) y la salida de aire del equipo debe ser hacia la parte trasera del rack (pasillo caliente)		
Se debe suministrar todos los accesorios necesarios (blanking panels, enrutadores de aire, gromets verticales para pasaje de cableado, etc), presentando una solución completa en su oferta, que permita la correcta separación de pasillo caliente y pasillo frío, evitando las recirculaciones de aire caliente o de "bypass" de aire frío, por dentro del rack. UTE solamente podrá proveer, en caso de que el oferente lo solicite, blanking panels horizontales de 1U.		

Es responsabilidad del oferente la solicitud de información adicional que considere necesaria para el correcto rackeo y conexión eléctrica de los componentes licitados en la presente compra.

### 3.2 ITEM 2 - SERVIDOR PARTICIONABLE CON SISTEMA OPERATIVO AIX

El servidor particionable tecnología POWER deberá tener las siguientes características:

FORMULARIO 6		
CARACTERISTICAS	CUMPLE (SI/NO)	DESCRIPCION / REFERENCIA
Modelo 9080-M9S (IBM E980 ó ESCALA M8-900)		
Sistema de control con dos FSPs (procesador de servicio) redundantes		
PROCESADOR Y MEMORIA		
Cores Físicos. 40 Typical 3.7 to 3.9 GHz (max) POWER9 Processor		
Activación Cores: 8 activaciones		
Activación Cores Mobile: 8 activaciones Mobile		
Total Cores Activados: 16 cores		
Max. cantidad Cores soportados: 192		
4096 GB en 8 x 512GB DDR4 Memory (4X128GB) CDIMMs		
Activación Memoria: 648 GB;		
Activación Memoria Mobile: 1400 GB		
Activación Memoria Total: 2048 GB		
Max. Cantidad memoria soportada: 64 TB		
Posibilidad de activar cores solo para sistema operativo Linux (según matriz de compatibilidad vigente)		
ALMACENAMIENTO Y ENTRADAS/SALIDAS (E/S)		

Discos Locales: 4 discos NVMe Mainstream 800 GB SSD NVMe U.2 module. Se debe permitir la posibilidad de definir 2 discos para cada VIOS (Virtual I/O Server) con redundancia por hardware o software (RAID10) para el boot. Total de vios: 2		
PCIe en uso: 12; PCIe libres: 8		
Cajón Expansión PCIe: 1 x PCIe Gen3 I/O Expansion Drawer		
Tarjetas de red 1GB 2 x QuadPort8 PCIe2 LP 4-port 1GbE Adapter, totalizando <b>8 puertos de 1GbE</b> .		
Tarjetas de red 10Gb Base-T 6 x PCIe2 2-port 10/1GbE BaseT RJ45 Adapter, totalizando <b>12 puertos 10GbE</b> .		
Adaptadores FC 4 x PCIe3 LP 16Gb 4-port Fibre Channel Adapter, totalizando <b>16 puertos FC a 16Gb</b> .		
Unidad Óptica - DVD-RAM Drive		
<b>LICENCIAMIENTO ENTERPRISE</b>		
Licenciamiento IBM PowerVM Enterprise Edition V3 para todos los cores activados, 3 años SWMA con el objetivo de poder utilizar funcionalidades avanzadas, como por ejemplo: Live Partition Mobility.		
Licenciamiento IBM AIX 7 Enterprise Edition para todos los cores activados,, 3 años SWMA que permita definir en el equipo particiones (LPAR) con sistema operativo AIX 7 en adelante sin restricciones en cantidad o asignación de recursos.		
<b>COMPATIBILIDAD</b>		
Los Adaptadores FC deberán ser compatibles con switch de fibra marca Brocade modelos 6520 (firmware FOS 7.4 en adelante), DCX-4 8510 (firmware FOS 7.4 en adelante) y de Generación 6 (G620, X6-4)		
Los Adaptadores FC deberán permitir implementar NPIV (N_Port ID Virtualization).		
Los Adaptadores Ethernet deberán ser compatibles con switch de comunicaciones marca Cisco (modelos Nexus 9000)		
Deberá ser compatible con la instalación de particiones (LPAR) con sistema operativo versión Aix 7		
Deberá ser compatible con la instalación de particiones (LPAR) con distribución de sistema operativo Linux Redhat y Suse para Power.		
<b>ADMINISTRACIÓN</b>		
La administración deberá realizarse local y remotamente (acceso web) a través de la consola HMC (Hardware Management Console) actualmente instaladas en UTE. Modelo: 7063-CR1.		
Debe contar con LOG de errores y posibilidad de generar alarmas.		
Debe contar con herramientas de monitoreo y recolección de datos de uso (performance) on line.		

Debe contar con posibilidad de realizar auditorías.		
Servicio Workshop "POWER CARE" sin costo (a coordinar según los temas vigentes al momento de la solicitud)		
Cloud PowerVC Manager		
<b>INSTALACIÓN FÍSICA</b>		
Fuente de alimentación - 240 V, 4 fuentes de 1950W AC.		
<p>Todos los elementos necesarios para montaje en rack con las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Marca CPI GlobalFrame® Serie GF</li> <li>• Certificados en EIA-310-D</li> <li>• Capacidad 45U</li> <li>• Ancho de rackeo 19"</li> <li>• Profundidad máxima 1200mm</li> <li>• Rieles ajustables en profundidad</li> <li>• Soporte hasta 1200Kgs</li> <li>• Sensores de apertura de puertas</li> <li>• Sensores de temperatura y humedad</li> </ul>		
Debe contar con fuentes de poder redundantes con cables de conexión a 220 V con conectores IEC C13 o C19.		
El aire para refrigeración de los equipos debe ser tomado desde la parte frontal del rack (pasillo frío) y la salida de aire del equipo debe ser hacia la parte trasera del rack (pasillo caliente)		
Se debe suministrar todos los accesorios necesarios (blanking panels, enrutadores de aire, gromets verticales para pasaje de cableado, etc), presentando una solución completa en su oferta, que permita la correcta separación de pasillo caliente y pasillo frío, evitando las recirculaciones de aire caliente o de "bypass" de aire frío, por dentro del rack. UTE solamente podrá proveer, en caso de que el oferente lo solicite, blanking panels horizontales de 1U.		

Es responsabilidad del oferente la solicitud de información adicional que considere necesaria para el correcto rackeo y conexión eléctrica de los componentes licitados en la presente compra.

### 3.2.1 CONFIGURACIÓN E INSTALACIÓN

El oferente deberá incluir en este ítem:

- El costo de las horas necesarias para el rackeo de todos los componentes involucrados (ITEM 1 e ITEM 2).
- El costo de las horas de soporte necesarias para realizar la configuración e instalación de todos los componentes involucrados en la presente compra (ITEM 1 e ITEM 2) y la incorporación del equipamiento POWER (ITEM 2) al software de administración HMC (Hardware Management Console) modelo 7063-CR1 (ITEM 1).
- El costo de 20 horas mínimo de consultoría para definir el diseño a implementar y documentar.
- El costo de la instalación y configuración de 2 (DOS) Virtual I/O Server (VIOS) en cada uno

de los equipos POWER adquiridos (ITEM 2).

### **3.2.2 CAPACITACIÓN**

El oferente deberá incluir en este ítem una instancia de actualización a la nueva tecnología asociada a la solución licitada.

La capacitación deberá ser dictada por instructores acreditados por el fabricante que certifiquen competencias acordes al equipamiento licitado, deberá dictarse en forma presencial y tener una carga horaria de 40 horas como mínimo. UTE proporcionará las instalaciones adecuadas para el normal desarrollo del mismo.

El temario se definirá previo a su realización de acuerdo a las necesidades de UTE.

Adicionalmente, se debe incluir sin costo el Servicio Workshop "POWER CARE" (a coordinar según los temas vigentes al momento de la solicitud). Este servicio es brindado por un técnico experto extranjero perteneciente a Lab Services for Power Systems.

### 3.3 GARANTÍA - CONDICIONES GENERALES

En el período de garantía registrará el mantenimiento proporcionado por el fabricante de los componentes que forman parte de los equipos asociados al ÍTEM 1 y 2 por un período de **3 (TRES) años** a partir de la aceptación por UTE y se realizará en la ciudad de Montevideo y/o Pando.

Este debe ser integral (repuestos y mano de obra), debiendo cubrir la totalidad de los componentes físicos y drivers, firmware (incluida su instalación y actualización), actualizaciones de software, parches o fixes y documentación necesarios para operar el equipo en el periodo de la presente contratación.

La presente garantía deberá cubrir también todos los componentes presentes en la solución que expiran (ejemplo, baterías, pilas, etc) y el software licenciado.

En caso de sustitución de un componente, el sustituto debe ser idéntico al retirado o si es distinto (más moderno o de mayores prestaciones) el instalado no debe degradar los niveles de certificación originales ni afectar el desempeño de ninguna de las aplicaciones existentes.

En caso de que la modificación involucre cualquier tipo de cambio para el usuario, aunque este se entienda por parte del adjudicatario beneficiario, debe ser expresamente autorizada y aceptada por UTE en forma escrita.

Se especificará claramente los elementos o daños no cubiertos por el mantenimiento, si los hubiera.

En caso de necesitar apagar/encender los equipos involucrados, UTE podrá solicitar presencia in situ de un técnico habilitado para realizar este tipo de tareas.

#### 3.3.1 GARANTÍA - RESPONSABILIDAD Y OBLIGACIÓN DEL CONTRATISTA

Atender el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo durante el período de vigencia de la garantía de los equipos licitados.

Disponer de herramientas, equipos de diagnóstico y medición necesarios así como el stock de repuestos nuevos y servicios de ingeniería requeridos para atender el mantenimiento indicado.

Se deberá presentar el listado de repuestos con que contará el servicio técnico en Montevideo.

#### 3.3.2 MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Se entiende por mantenimiento preventivo toda acción necesaria para evitar o prevenir problemas que generen impacto en el servicio brindado.

Estas acciones deberán ser informadas para poder realizar una correcta coordinación. Estas acciones podrán ser disruptivas o no, reservándose UTE el derecho de rechazar o posponer la aplicación de las mismas.

Bajo ninguna circunstancia estas acciones eximen al proveedor sobre su responsabilidad relacionada al mantenimiento correctivo (punto **3.3.3 MANTENIMIENTO CORRECTIVO**)

El proveedor deberá realizar un informe a UTE como mínimo una vez al año (cronograma a definir) sobre:

- Nuevas versiones de firmware, su impacto en la solución licitada, recomendaciones y buenas prácticas indicadas por el fabricante.
- Proyección de soporte (roadmap) con respecto a las versiones de firmware y la expectativa o riesgos relacionados con la versión vigente instalada en el equipo.

- Fecha claves anunciadas por el fabricantes relacionadas a End-Of-Service-Support (EOS) y End-Of-Life (EOL).
- Estado de salud de la solución.

UTE podrá cancelar o posponer alguna de estas instancias exonerando al oferente de su realización.

### 3.3.3 MANTENIMIENTO CORRECTIVO

El mantenimiento correctivo deberá incluir todo componente de hardware y software y se efectuará en forma inmediata ante denuncia de UTE de mal funcionamiento o falla total de alguno de los equipos.

Se registrará por los horarios y condiciones descritas en el punto **3.3.4 HORARIO Y PLAZOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**.

El mantenimiento debe ser tal que asegure el correcto desempeño del equipamiento en todas las funcionalidades exactamente igual que antes de la falla.

Cualquier modificación, sustitución de placas o reconfiguración del equipamiento debe realizarse sobre esta premisa.

En caso de que la modificación involucre cualquier tipo de cambio para el usuario, aunque esta se entienda por parte del adjudicatario beneficioso, debe ser expresamente autorizada y aceptada por UTE en forma escrita.

En caso de ser aceptada, todas las modificaciones, adaptación de datos y programas correrán por cuenta del adjudicatario.

El hecho de no aceptar UTE un cambio propuesto no libera al adjudicatario de ninguna de sus obligaciones contractuales.

### 3.3.4 HORARIO Y PLAZOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El horario de cobertura del Servicio Técnico deberá ser 24 horas los 7 días de la semana.

Ante un requerimiento de UTE, la firma contratista debe contar con un técnico capacitado para la resolución del problema en un máximo de **dos (2) horas**.

Cuando la incidencia sea crítica, es decir, en caso de que un equipo presente una falla que afecte los servicios que presta, la empresa dispondrá de un lapso de **seis (6) horas** corridas para resolver la incidencia de manera que los servicios se restablezcan.

Cuando la incidencia no sea crítica, es decir, que un equipo presente una falla que no afecte los servicios que presta, la empresa dispondrá de un lapso de **veinticuatro (24) horas** corridas para resolver la incidencia.

Todos los plazos con que la empresa cuenta para responder en caso de las distintas fallas mencionadas precedentemente se **computarán a partir de la notificación de la incidencia**, por parte de UTE, al Servicio Técnico en forma telefónica o por correo electrónico.

El proveedor deberá indicar en la oferta el instructivo con los pasos para que UTE pueda realizar el reclamo correctamente. En el mismo deberá indicarse el número telefónico para hacer las solicitudes las 24 horas y 7 días de la semana, así como la dirección de correo electrónico. Deberá contar con un sistema de registro de solicitudes donde figuren al menos los siguientes datos:

- fecha y hora de reportado el problema

- persona de UTE que reportó el problema
- descripción del problema
- fecha y hora de solucionado el problema; descripción de la solución.

Es responsabilidad del oferente informar cualquier ajuste o cambio referente al procedimiento y la información relacionada con la modalidad de registro de solicitudes y reclamos.

En caso de que por razones de operación de los sistemas, sea necesario realizar operaciones (preventivas o correctivas) fuera del horario de 9:00 a 18:00, las mismas serán coordinadas con anterioridad entre UTE y la empresa proveedora del servicio, no debiendo tener ningún costo adicional para UTE.

Durante el período de resolución del incidente, UTE debe permanecer informado de los avances alcanzados.



## 4 ANEXO – Horas de Consultoría

Las horas de consultorías podrán ser utilizadas por UTE mientras los equipos se encuentren en garantía y las mismas estarán disponibles y no vencerán durante el período indicado.

La utilización total de estas horas no es obligatoria y se realizará a demanda previa coordinación entre las partes.

El oferente deberá contar con el técnico idóneo para ejecutar las horas que UTE decida utilizar en un plazo máximo de **15 días** calendario contados a partir de su solicitud. El servicio será brindado en la ciudad de Montevideo en el horario de lunes a viernes entre las 9:00 y 18:00 hs.

El técnico asignado a tales efectos deberá tener previamente el visto bueno de UTE.

Se solicitará que el oferente presente currículum vitae de los técnicos que considere como candidatos a brindar el servicio.

El técnico deberá acreditar experiencia en configuración, administración de equipos de la presente tecnología (IBM Power con AIX) en los últimos 3 años.

La reiteración de incumplimientos podrá generar la comunicación al Registro de Proveedores del Estado (RUPE), sin perjuicio de las acciones legales que los daños aparejados pudieran conllevar.

Estas horas se abonarán a mes vencido previo visto bueno de UTE.